COMMISSION DE SURVEILLANCE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Rapport d'activité 1981-1982

COMMISSION DE SURVEILLANCE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Rapport d'activité 1981-1982

Rédaction :
Commission de surveillance
de la langue française

Composition et montage :
Service du graphisme
Direction générale
des publications gouvernementales

Édition réalisée
à la Direction générale
des publications gouvernementales
Ministère des Communications
par Jean-Eudes Boutin,
chargé de projets en édition

Dépôt légal — 4e trimestre 1982
Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-02752-3
ISSN 0229-8481

© Éditeur officiel du Québec

COMMISSION DE SURVEILLANCE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Rapport d'activité 1981-1982

Éditeur officiel
Québec

Québec, novembre 1982

Monsieur le Président
de l'Assemblée nationale
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport d'activité de la Commission de surveillance de la langue française au 31 mars 1982.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le ministre des Communautés culturelles
et de l'Immigration, responsable de
l'application de la Charte de la
langue française,

Gérald Godin

Montréal, novembre 1982

Monsieur Gérald Godin
Ministre des Communautés culturelles
et de l'Immigration, responsable de
l'application de la Charte de la
langue française
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 183 de la Charte de la langue française, j'ai l'honneur de vous remettre le rapport d'activité de la Commission de surveillance de la langue française pour la période du 1er avril 1981 au 31 mars 1982.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le président,

Gaston Cholette

Table des matières

Introduction 1

Chapitre I

Mission de la C.S.L.F. 3

Un nouveau président 3

Une nouvelle structure 3

Un nouveau mode d'intervention 4

Chapitre II

Activités et services 7

Les enquêtes 7

Demandes d'enquête relatives au secteur privé 11

Étiquetage des fruits 11

Étiquetage des chaussures de sport 11

Étiquetage des produits de quincaillerie 11

Étiquetage des produits de jardinage 12

Mode d'emploi des rouets 12

Publicité des produits alimentaires 12

Contrat aux clauses-types imprimées 12

Contrat de franchise 13

Facturation 13

Demandes d'enquête relatives aux secteurs public et parapublic 14

Gouvernement et ministères 14

Organismes gouvernementaux 16

Organismes municipaux 16

Organismes scolaires 18

Services de santé et services sociaux 18

Entreprises d'utilité publique 19
Ordres professionnels 19
Regroupements sectoriels 20
Produits cachers 20
Jouets 21
Regroupements géographiques 21
Boulevard Sainte-Anne 21
Saint-Léonard 22
Sherbrooke 22
Qualité de la langue 22
Les inspections 24
Les communications 24
Le contentieux 25
L'administration 26

Chapitre III

Conclusion et orientations 29

Introduction

La Commission de surveillance de la langue française présente aujourd'hui son cinquième rapport d'activité depuis la promulgation de la Charte de la langue française le 26 août 1977 qui proclamait le français, langue officielle du Québec. L'objectif ultime de la Charte est de faire du français la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires au Québec.

Chapitre I

Mission de la C.S.L.F.

C'est donc à la réalisation de cet objectif de francisation du Québec que travaille la Commission de surveillance de la langue française. Plus spécialement, elle a pour tâche de «traiter des questions se rapportant au défaut de respect de la présente loi» (Charte de la langue française, article 158).

Depuis plus de quatre ans, la Commission traite les demandes d'enquête qui lui parviennent de personnes ou de groupes de personnes qui se sentent lésés dans leurs droits linguistiques, soit en tant que citoyens dans leurs relations avec l'Administration (gouvernement et ministères, organismes gouvernementaux, organismes scolaires, organismes municipaux, services de santé et services sociaux) et avec les organismes parapublics (ordres professionnels et entreprises d'utilité publique), soit en tant que consommateurs (étiquetage des produits, garanties, contrats, factures, affichage, service à la clientèle, etc.), soit enfin en tant que travailleurs (relations avec les employeurs et les associations professionnelles ou de salariés).

Les Québécois francophones sont de plus en plus sensibles à leur environnement linguistique; ils deviennent, par le fait même, plus exigeants envers leurs interlocuteurs. Une preuve de cette prise de conscience des francophones est le nombre toujours croissant de demandes d'enquête qui sont adressées à la Commission de surveillance.

On peut donc dire que le rôle de la Commission est d'enquêter et de faire corriger toute situation dérogatoire à l'une ou à l'autre des dispositions de la Charte de la langue française et de ses règlements, en vue de réaliser la francisation du Québec.

Un nouveau président

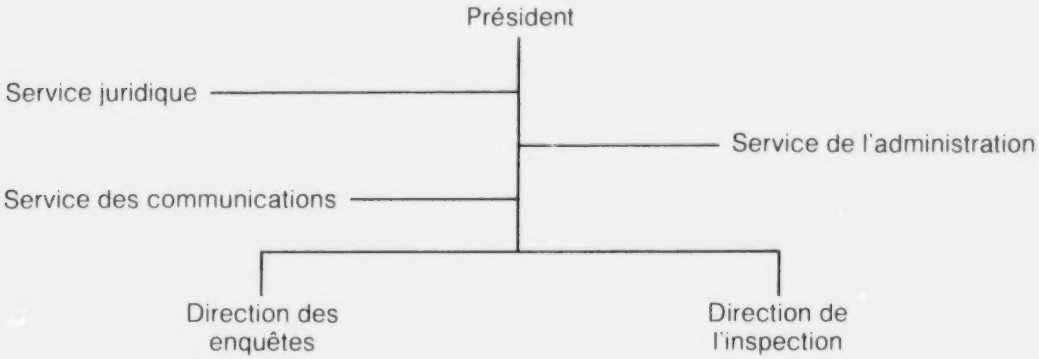
Au mois de septembre 1981, M. Gaston Cholette a succédé à M. Maurice Forget au poste de président de la Commission de surveillance de la langue française. Il fut de 1970 à 1974, président de l'Office de la langue française.

Dès son entrée en fonction, M. Cholette a tenu à réexaminer attentivement le rôle de la Commission, son action, son fonctionnement et son orientation. Cette réflexion a conduit à une série de réaménagements.

Une nouvelle structure

Parallèlement à la réflexion entreprise avec le personnel de la Commission, M. Cholette demandait au groupe Organisation et méthodes du ministère de l'Éducation une analyse de la structure, de l'organisation et du fonctionnement de la Commission et une proposition quant aux modifications nécessaires à l'amélioration de son efficacité, de même qu'à la rationalisation de ses opérations.

C'est à la suite de travaux, d'études et de rapports présentés par ce groupe qu'a été amorcée une restructuration de la Commission. La mise en place définitive de cette nouvelle structure sera achevée au cours du prochain exercice, mais déjà les améliorations apportées ont permis à la Commission de résorber le surplus accumulé de plaintes et de faire face à un accroissement important des demandes d'enquête. L'organigramme qui suit illustre la nouvelle structure.



Comme on peut le constater, les commissaires-enquêteurs sont sous l'autorité d'un seul directeur; une nouvelle direction de l'inspection regroupe les inspecteurs.

La mise en place de cette structure n'a pas modifié les tâches dévolues aux commissaires-enquêteurs et aux inspecteurs, mais a permis d'assurer une plus grande rationalisation dans la distribution des demandes d'enquête et dans celle des mandats d'inspection. De plus, l'entrée en fonction d'un directeur intérimaire des enquêtes a permis une telle organisation du travail que la Commission a pu faire face à l'accroissement des demandes, sans augmenter son personnel.

Un nouveau mode d'intervention

Divers facteurs, tels le nombre de demandes d'enquête et la rationalisation des interventions, ont conduit la Commission à entreprendre, comme la Charte l'y autorise, un plus grand nombre d'enquêtes en les groupant par produits, par secteurs d'activité économique et par secteurs géographiques.

C'est vers des initiatives de la sorte que la Commission entend concentrer ses efforts à l'avenir. Ainsi, tout en continuant à traiter les demandes qui lui parviennent de personnes ou de groupes de personnes, la Commission utilisera de plus en plus toutes les données dont elle peut disposer pour rendre son action de plus en plus efficace.

En intervenant dans tout un secteur d'activité économique ou dans tout un secteur géographique, la Commission de surveillance poursuit deux buts : réduire le nombre d'enquêtes, éviter la discrimination.

De plus, en agissant ainsi la Commission entend corriger à la source le plus grand nombre possible de dérogations. Il restera, bien sûr, des cas isolés que la Commission traitera séparément : produits rares, congédiements ou mises à pied, etc.

Jusqu'à maintenant les actions entreprises dans ce sens et les dossiers gérés de cette façon ont donné de bons résultats.

Chapitre II

Activités et services

Les enquêtes

Huit commissaires-enquêteurs, sous l'autorité d'un directeur des enquêtes, sont chargés de donner suite aux demandes d'enquête ou de procéder d'eux-mêmes à des enquêtes chaque fois qu'ils ont des raisons de croire que la Charte de la langue française n'a pas été observée.

Le commissaire-enquêteur fait vérifier par un inspecteur l'exactitude des faits sur lesquels se fonde la demande d'enquête. Il informe, le cas échéant, le présumé contrevenant des transgressions commises et le met en demeure de se conformer à la loi dans un délai donné.

Si, à la suite de cette démarche, la situation est corrigée, le requérant en est informé et le dossier est fermé. Il est à noter qu'une très forte proportion des dérogations sont corrigées dès cette première intervention de la Commission. En effet, dans la majorité des cas, l'ignorance de la loi et la négligence seraient à l'origine de la contravention.

Si le présumé contrevenant demande un délai raisonnable pour apporter les corrections nécessaires, de façon générale le commissaire-enquêteur le lui accorde. Toutefois, si la contravention persiste passé ce délai, le commissaire-enquêteur somme le présumé contrevenant d'obtempérer dans un délai donné. À l'expiration de ce dernier délai, si l'infraction subsiste toujours, le commissaire-enquêteur transmet le dossier au procureur général pour que celui-ci en fasse l'étude et intente, s'il y a lieu, les poursuites pénales appropriées.

Au cours de l'exercice 1981-1982, 4182 nouveaux dossiers ont été ouverts soit à la suite d'une demande, soit à la suite d'une opération planifiée par la Commission. Ce chiffre représente une augmentation de 84,9% par rapport à l'année précédente et porte à 11 976 le nombre des dossiers ouverts depuis l'adoption de la Charte de la langue française.

L'augmentation considérable du nombre de demandes tient au fait que c'était le 1er septembre 1981 que prenait fin le sursis accordé par l'article 211 de la Charte à ceux qui avaient rendu leur affichage bilingue conformément à la Loi sur la langue officielle de 1974. C'était donc à cette date qu'entraient en vigueur pour tous, les dispositions de l'article 58 qui stipulent que l'affichage public et la publicité commerciale, sous réserve des exceptions prévues par la loi et les règlements de l'Office de la langue française, se font uniquement dans la langue officielle.

Si l'on tient compte des dossiers qui étaient toujours en traitement au début de l'exercice (2302) et de ceux qui ont été fermés au cours de la période 1981-1982 (2595), il reste, au 31 mars 1982, 3889 dossiers en traitement à la Commission de surveillance.

Des 2595 dossiers fermés au cours de l'exercice, 624 concernaient des demandes d'enquête tenues pour irrecevables soit parce qu'elles se rapportaient au chapitre sur la langue de la législation et de la justice, jugé anticonstitutionnel par les tribunaux, soit parce qu'elles se rapportaient à un article non encore en vigueur, soit encore parce qu'elles faisaient état d'une situation à propos de laquelle la Commission ne peut intervenir parce qu'elle n'a pas compétence en la matière, par exemple, l'affichage dans les réserves indiennes puisque tout ce qui les concerne est de compétence fédérale.

Il y eut 219 dossiers fermés parce que la plainte a été jugée non fondée par la Commission. Il s'agissait de requêtes dont l'objet litigieux avait disparu (le produit n'était plus en vente, l'affiche dérogatoire avait été enlevée, etc.) ou dont la dérogation avait été corrigée entre-temps.

Sur les 2595 dossiers fermés, 1752 l'ont été par une intervention de la part de la Commission auprès des contrevenants.

Dans la répartition géographique des demandes d'enquête, nul ne se surprendra que le plus grand nombre de demandes et de présumés contrevenants proviennent toujours de Montréal et de son agglomération. Ce fait n'est que normal si l'on considère le nombre de commerces et d'entreprises qui y exercent leurs activités.

Alors que les régions de l'Outaouais et de Québec se plaçaient antérieurement aux deuxième et troisième rangs, cette fois-ci l'Estrie et l'Outaouais les ont respectivement remplacées. Ce changement est principalement dû au fait que la Commission a mené de sa propre initiative des enquêtes dans ces deux régions.

Tableau I

Répartition géographique des 4182 demandes d'enquête selon la région du requérant et selon la région du présumé contrevenant

Région	Nombre de requérants		Nombre de contrevenants	
Hors Québec	27	0.6%	189	4.5%
Bas-Saint-Laurent — Gaspésie	33	0.8%	24	0.6%
Saguenay — Lac-Saint-Jean	14	0.3%	12	0.3%
Québec	131	3.1%	106	2.5%
Trois-Rivières	49	1.2%	46	1.1%
Estrie	379	9.1%	313	7.5%
Montréal	3179	76.0%	3126	74.7%
Outaouais	273	6.5%	295	7.1%
Nord-Ouest	82	2.0%	66	1.6%
Côte-Nord	13	0.3%	5	0.1%
Nouveau-Québec	2	0.1%	--	--

C'est à partir d'un certain nombre de demandes visant une même rue, un même quartier ou une même ville que la Commission prend la décision d'étendre son intervention à tous les commerces du secteur donné. Des affiches dérogatoires sont ordinairement à l'origine de ces opérations que nous avons qualifiées de « géographiques ». Nous verrons plus loin, dans la section consacrée aux regroupements géographiques, l'action qu'a menée la Commission dans ces opérations au cours de l'exercice 1981-1982.

Tableau II
Répartition des demandes d'enquête en regard des divers articles de la Charte

Titre des chapitres	Article	Nombre de requêtes	Cumul	%
Préambule : Qualité de la langue		131	131	2.47
Les droits linguistiques fondamentaux	2	66		
	4	15		
	5	362	443	8.36
La langue de la législation et de la justice (1)	7	1		
	12	1		
	13	2	4	0.08
La langue de l'Administration	14	16		
	15	24		
	16	2		
	17	2		
	20	7		
	22	28		
	23	8		
	24	1		
	26	3		
	27	2		
	28	1		
	29	9	103	1.95
La langue des organismes parapublics	30	11		
	31	1		
	35	1		
	39	2	15	0.28
La langue du travail	41	18		
	42	2		
	43	2		
	44	1		
	45	13		
	46	16		
	48	1		
	49	3		
	50	3	59	1.11

(1) Ce chapitre a été déclaré anticonstitutionnel par la Cour suprême le 13 décembre 1979

Tableau II (suite)

Répartition des demandes d'enquête en regard des divers articles de la Charte

Titre des chapitres	Article	Nombre de requêtes	Cumul	%
La langue du commerce et des affaires	51	406		
	53	295		
	55	37		
	57	240		
	58	2157		
	59	3		
	60	6		
	61	1		
	63	20		
	65	502		
	67	3		
	68	1		
	69	707	4468	84.30
La langue de l'enseignement	72	5		
	73	1		
	79	1	7	0.13
Dispositions diverses	89	1		
	91	1	2	0.04
La francisation de l'Administration	129 à 134	10	10	0.19
La francisation des entreprises	136	1		
	141	15		
	148	1	17	0.32
Divers (la C.S.L.F., les infractions, etc.)	157 à 208	41	41	0.77

5300(2)	Nombre total d'articles visés par les demandes d'enquête
— (1118)	Demandes portant sur plus d'un article
4182	Nouveaux dossiers

(2) La différence entre le nombre d'articles visés et le nombre de dossiers ouverts tient au fait que plusieurs demandes d'enquête portent sur plus d'un article.

Demandes d'enquête relatives au secteur privé

Comme on peut le constater dans le Tableau II, le chapitre sur la langue du commerce et des affaires a fait l'objet de 4468 des 5300 occurrences dans les demandes d'enquête, soit 84,3%. De ces 4468, 2157 concernaient l'affichage public (48,27%). Ce qui constitue une très forte proportion si l'on considère le fait que les demandes d'enquête relatives à l'affichage bilingue prévu à l'article 211 n'étaient recevables qu'à compter du 1er septembre 1981.

Les autres articles qui ont suscité le plus grand nombre de demandes sont dans l'ordre l'article 69 sur l'utilisation des raisons sociales (707 demandes ou 15,82% du total de ce chapitre), l'article 65 sur la francisation des raisons sociales (502 ou 11,23%), l'article 51 sur l'étiquetage des produits (496 ou 11,1%), l'article 53 sur les catalogues, brochures, dépliants et autres publications de même nature (295 ou 6,6%) enfin, l'article 57 sur les formulaires de demande d'emploi, les bons de commande, les factures, les reçus et les quittances (240 ou 5,4%).

Voici, à titre d'exemples, quelques cas portés à l'attention de la Commission et la solution adoptée par le contrevenant pour corriger la situation.

Étiquetage des fruits

Les fruits portant l'étiquette Dole étaient vendus dans de nombreux établissements, notamment dans les grandes chaînes d'alimentation, sans contrepartie française de leurs inscriptions anglaises.

La Commission de surveillance a communiqué avec le président de la compagnie Dole aux États-Unis pour lui demander de rendre les étiquettes conformes à la Charte de la langue française. La compagnie s'est pliée aux exigences de la Charte en modifiant du tout au tout ses étiquettes.

Étiquetage des chaussures de sport

Une filiale d'une compagnie américaine installée à Vancouver, Pacific Athletic Supplies Ltd. spécialisée dans la fabrication de chaussures de sport, a été l'objet d'une plainte relative aux inscriptions apparaissant sur les boîtes d'emballage de ses produits.

Sitôt mise au courant, la compagnie a délégué un représentant auprès du commissaire-enquêteur chargé du dossier en vue de rechercher une solution satisfaisante.

En plus du problème de l'emballage, le représentant de l'entreprise a constaté qu'il y avait également un problème d'inscription sur les chaussures elles-mêmes. Il s'est aussi rendu compte que les 230 modèles sur le marché n'avaient aucune version française de leurs diverses appellations.

Le commissaire-enquêteur et le représentant de l'entreprise sont convenus d'un calendrier de correction prévoyant un redressement complet de cette situation dérogatoire avant le 1er février 1983.

Étiquetage des produits de quincaillerie

Une grande quincaillerie ayant son siège social à Montréal et de nombreux établissements au Québec et en Ontario, la compagnie J. Pascal inc., a fait l'objet, à l'automne 1981, de 37 enquêtes, la plupart portant sur des manquements à l'article 51 de la Charte : les inscriptions sur les emballages de nombreux produits et les modes d'emploi étaient rédigés en anglais seulement.

La Commission de surveillance a exigé que l'entreprise procédât à une rationalisation de ses politiques d'achat et de gestion d'inventaire, de façon à ce que les produits dérogatoires fussent graduellement retirés du marché et que les fournisseurs de ces produits fussent avisés systématiquement des exigences de la Charte.

La Commission de surveillance s'apprêtait à recommander à l'O.L.F. de retirer à cette entreprise son certificat provisoire de francisation si ces dispositions n'étaient pas prises et mises en vigueur dans un délai expirant en janvier 1982. Ce délai satisfaisait également aux dispositions de l'article 182 de la Charte, de sorte que ces dossiers pouvaient, à cette échéance, être transmis au procureur général du Québec.

L'entreprise a présenté à la Commission un inventaire de ses produits dérogatoires avec un calendrier de remplacement ainsi qu'une copie des lettres d'information qu'elle avait fait parvenir à ses fournisseurs pour leur expliquer les exigences de la Charte. Ces démarches ayant été jugées satisfaisantes par la Commission, les dossiers ont été fermés.

Étiquetage des produits de jardinage

Une demande d'enquête portait sur les inscriptions apparaissant sur un produit vendu à la Pépinière Brossard. L'inspection a révélé que beaucoup de produits n'étaient pas étiquetés conformément à la Charte et que les plantes étaient identifiées par des inscriptions unilingues anglaises.

Par suite de l'intervention de la Commission, le propriétaire a corrigé l'étiquetage de ses produits. Il a même fait appel à l'Association des pépiniéristes du Québec qui a fait venir de France la documentation propre à franciser les inscriptions se rapportant à chaque plante. De plus, il a francisé l'affichage ainsi que la raison sociale de l'entreprise.

Mode d'emploi des rouets

Un fabricant néo-zélandais de rouets, la compagnie Ashford Handicrafts Ltd., a fait l'objet d'une plainte au sujet du manuel d'utilisation des rouets qu'elle vendait sur le marché québécois.

Après un échange de correspondance entre le commaissaire-enquêteur et M. R. Ashford, directeur général de la compagnie, en Nouvelle-Zélande, l'entreprise a fourni une traduction française de son manuel.

Publicité des produits alimentaires

Les Services alimentaires Albert Schneider ltée ont fait l'objet d'une plainte pour avoir distribué un feuillet publicitaire unilingue anglais.

La Commission a communiqué avec le président de l'entreprise dont le siège social est en Ontario. L'entreprise a accepté de corriger la situation en imprimant et diffusant dans la région concernée un dépliant unilingue français; elle a également profité de l'occasion pour assortir sa raison sociale d'une version française.

De plus, l'entreprise a publiquement offert ses excuses à la population par la voie des journaux locaux.

Contrat aux clauses-types imprimées

La compagnie Ticketron (ancien nom: Ticket Reservation Systems of Canada Ltd. - T.R.S.), une division de Control Data Canada ltée, qui vend des billets pour tous spectacles, utilisait des formules de billets bilingues, apparemment conformes aux exigences de la Charte.

Cependant, les deux textes, français et anglais, des conditions de vente et d'utilisation imprimées au verso des billets étaient disposés de telle façon que lorsqu'un spectateur présentait son billet, on lui rendait ordinairement la section du billet sur laquelle figurait le seul texte anglais des conditions.

La compagnie a non seulement réimprimé le billet de façon à respecter les exigences de l'article 55 de la Charte, mais elle s'est également donné un nouveau nom commercial (Ticketron) qu'elle affiche avec succès d'ailleurs.

Contrat de franchise

Les restaurants Harvey's faisaient signer à leurs concessionnaires québécois un contrat de franchise rédigé exclusivement en anglais. On ajoutait toutefois, dans chaque cas, une clause dite linguistique par laquelle les parties acceptaient de signer le contrat unilingue anglais. Un concessionnaire a demandé à la Commission de faire enquête sur cette pratique qu'il jugeait anormale au Québec.

Comme l'enquête a permis de vérifier la véracité des faits, la Commission a démontré à l'entreprise qu'elle interprétait abusivement l'article 55 sur la langue des contrats d'adhésion, qui fait du français la langue habituelle des contrats.

La compagnie a alors accepté de traduire son contrat.

Au moment de cette traduction, l'entreprise a constaté que le contrat unilingue anglais qu'elle avait fait signer à tous ses concessionnaires québécois était rédigé pour répondre aux exigences des lois ontariennes en matière d'exploitation d'un tel commerce, mais n'avait pas été adapté aux lois québécoises en la matière.

Tous les contrats signés au Québec ont donc été révisés, et le concessionnaire a maintenant le choix de la langue du contrat.

Facturation

Une entreprise ayant un bureau régional installé à Montréal, les Laboratoires Wang (Canada) ltée, envoyait ses factures à l'aide d'imprimés unilingues anglais. Cette facturation était effectuée par un ordinateur installé à Boston.

À la suite d'une demande d'enquête, la Commission de surveillance est intervenue auprès de cette entreprise pour l'informer que les factures doivent être imprimées en français ou être à tout le moins bilingues. Alors l'entreprise a décidé d'expédier des factures unilingues françaises à ses clients francophones du Québec.

Des félicitations

La Commission de surveillance, de par la nature de ses fonctions, a parfois tendance à oublier les milliers d'entreprises avec lesquelles elle ne traite jamais : celles qui dès l'adoption de la Charte et des divers règlements se sont empressées de s'y conformer et qui, par conséquent, ne font jamais l'objet d'une demande d'enquête.

La Commission profite de la présentation de ce rapport d'activité pour féliciter ces entreprises et pour les remercier de l'intérêt qu'elles manifestent à la francisation du Québec.

Demandes d'enquête relatives aux secteurs public et parapublic

Le tableau suivant (Tableau III) donne le nombre de demandes d'enquête visant l'Administration (le secteur public). Selon les termes mêmes de la Charte de la langue française, l'Administration comprend : le gouvernement et ses ministères, les organismes gouvernementaux, les organismes municipaux et scolaires, les services de santé et les services sociaux. Sont également regroupés dans cette section pour les fins de la gestion des dossiers, les entreprises d'utilité publique et les ordres professionnels (le secteur parapublic).

Tableau III
Répartition des demandes d'enquête en regard des divers organismes

Organismes	Nombre de demandes d'enquête	%
Gouvernement et ministères	19	6.46
Organismes gouvernementaux	17	5.78
Organismes municipaux	98	33.33
Organismes scolaires	37	12.60
Services de santé et services sociaux	41	13.95
Entreprises d'utilité publique	20	6.80
Ordres professionnels	62	21.08
Total	**294**	**100,0**

La différence entre le chiffre de 294 demandes d'enquête et celui que l'on peut trouver au Tableau II sous les titres qui touchent l'Administration tient au fait que certaines demandes ont pu être inscrites, dans le Tableau II, sous un autre chapitre. Par exemple, une demande relative à une affiche dérogatoire dans une compagnie de transport sera inscrite, dans le Tableau II, à l'article 58, mais sera considérée, aux fins de la gestion, comme faisant partie des dossiers de l'Administration. Il en serait de même d'une facture d'un membre d'un ordre professionnel : elle sera inscrite à l'article 57 du Tableau II, mais le dossier sera versé au secteur de l'Administration.

Gouvernement et ministères

Les 19 demandes d'enquête adressées à la Commission à propos de présumées contraventions de la part du gouvernement et des ministères visaient, respectivement, le ministère du Revenu (4), le ministère des Transports (4), le ministère des Affaires sociales (3) et, avec une seule plainte, le ministère des Finances, le Bureau d'économie d'énergie du ministère de l'Énergie et des Ressources, le ministère de l'Industrie, du Commerce et du Tourisme, le ministère de la Justice, le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche, un Centre de main-d'oeuvre du ministère du Travail et de la Main-d'oeuvre, et l'Office de la langue française.

Au ministère du Revenu, le problème majeur est celui des formulaires unilingues anglais. De façon générale, la Charte est respectée par ce ministère qui emploie un code linguistique pour chacun des cotisants. Mais il arrive que des erreurs mécaniques ou humaines se produisent et qu'une personne reçoive une communication dans une langue qui n'est pas la sienne. Dès que le ministère est informé d'une telle situation, il s'empresse de la corriger.

Dans le cas du ministère des Transports, il s'agit, bien sûr, de panneaux de signalisa-

tion unilingues anglais ou bilingues, alors que la Charte stipule, à l'article 29, que «Seule la langue officielle peut être utilisée dans la signalisation routière...». Un dossier a déjà été fermé parce que la dérogation avait disparu (panneau unilingue anglais) au moment de l'inspection effectuée par la Commission. Les trois autres dossiers sont toujours en traitement.

Le ministère des Affaires sociales connaît, à l'occasion, le même problème de code linguistique que le ministère du Revenu. Ainsi, une erreur de ce genre a rapidement été corrigée à la suite de l'intervention de la Commission. Le deuxième dossier concerne un cas de service qui n'aurait pas été rendu en français dans un bureau d'aide sociale. Il est toujours en traitement. Enfin, la troisième requête portait sur un formulaire bilingue. Elle a été jugée non fondée nonobstant l'obligation que la directive ministérielle du 26 octobre 1977 fait aux organismes gouvernementaux de n'utiliser que le français dans ce domaine.

Le ministère des Finances a adressé un chèque unilingue anglais à un citoyen francophone. Comme ce ministère fonctionne également selon un code linguistique pour chacun des citoyens, il s'agissait, encore une fois, d'une erreur matérielle.

Le Bureau d'économie d'énergie du ministère de l'Énergie et des Ressources a offert ses excuses à une requérante à la suite d'une erreur dans l'expédition d'une lettre-type unilingue anglaise.

La version française d'une brochure publiée par le ministère de l'Industrie, du Commerce et du Tourisme n'aurait pas été disponible au moment où un requérant en a fait la demande dans l'un des bureaux du ministère. Le dossier est en traitement.

Le ministère de la Justice a fait l'objet d'une demande d'enquête à propos d'un jugement rédigé en majeure partie en anglais. Même si le chapitre de la Charte portant sur la langue de la législation et de la justice a été jugé anticonstitutionnel en décembre 1979, la Commission a fait des démarches auprès du ministère des Communications pour que le Service de traduction de ce ministère puisse offrir ses services dans le cas de jugements visant des francophones unilingues.

Une requérante anglophone du Québec, originaire d'une autre province, se plaint du fait que le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration offre des cours de français gratuits aux immigrants et non aux anglophones d'une autre province. La Commission lui a fourni l'information relative aux cours de français, langue seconde, offerts par les commissions scolaires.

Le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche aurait encore des affiches bilingues, notamment à la halte 3697-02 sur la route 20 près de Rivière-du-Loup, selon un citoyen qui demande une enquête. Le dossier est toujours en traitement.

Un client francophone d'un Centre de main-d'oeuvre du Québec s'est vu remettre un formulaire unilingue anglais parce que le Centre était à court de formulaires français. Le directeur du Centre, sitôt mis au courant, s'est empressé de prendre les mesures nécessaires afin qu'une telle situation ne se reproduise pas.

Enfin, un dossier est toujours en traitement auprès de l'un des fournisseurs de l'Office de la langue française afin qu'il modifie le mode d'emploi unilingue anglais d'un instrument de travail relié à des fiches de classement. La demande d'enquête a été faite par un employé de l'O.L.F.

Si l'on tient compte de la centaine de milliers de gestes administratifs qui sont quotidiennement posés à l'égard des citoyens du Québec, la vingtaine de cas signalés à la Commission représente un pourcentage quasi insignifiant d'erreurs. On peut donc affirmer sans crainte, mais sans oublier non plus l'apathie naturelle de beaucoup de citoyens, que le gouvernement et ses ministères respectent de façon exemplaire la Charte de la langue française.

Organismes gouvernementaux

Dix-sept demandes d'enquête concernent les organismes gouvernementaux. Les deux organismes qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes sont la Société des alcools du Québec (6) et Hydro-Québec (5). Les autres sont, dans l'ordre, la Régie des installations olympiques (2), l'Office des autoroutes du Québec (2), la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (1) et le Conseil des transports de la région de Montréal (1).

Quatre des six dossiers de la Société des alcools se rapportent à l'étiquetage des vins. Un dossier a été fermé parce que l'étiquette (bilingue) dont il était question a été jugée conforme à l'article 51 de la Charte. Les trois autres dossiers sont toujours en traitement. Un dossier concerne l'agenda fourni aux employés. Ces derniers se voient en effet offrir le choix entre un agenda unilingue français et un agenda unilingue anglais. Toutefois, l'agenda unilingue français n'est pas du tout l'équivalent de l'autre quant à sa commodité, sa présentation, etc. Le dossier est toujours actif. Enfin, une requête soulevant la possibilité d'une contravention lors d'un éventuel achat de caisses enregistreuses a été jugée non fondée, la Société ayant fait la preuve que les conditions figurant dans la demande de soumissions respectaient et la lettre et l'esprit de la Charte.

Comme dans le cas de nombreux organismes, Hydro-Québec utilise un code linguistique dans sa correspondance avec la clientèle. Une erreur s'y était glissée et a été corrigée. Hydro-Québec a également corrigé, à la suite d'une intervention de la Commission, le nom d'une rue qu'un client trouvait toujours dans sa version anglaise sur tout le courrier qui lui parvenait de l'organisme.

Une enquête de la Commission sur des documents unilingues anglais et des cours offerts en anglais relativement à un nouveau système informatisé a conduit à la conclusion qu'Hydro-Québec faisait tous les efforts de traduction nécessaires pour que son personnel puisse travailler en français.

Deux dossiers sont toujours en traitement; dans l'un des cas, Hydro-Québec n'est pas directement impliquée puisque c'est l'administrateur d'un immeuble à appartements qui a placé une affiche au sujet de travaux devant être effectués par Hydro-Québec. Enfin, dans l'autre cas, l'information donnée à la Commission ne lui permettant pas d'agir, elle a demandé à son requérant de lui fournir des renseignements supplémentaires.

Organismes municipaux

C'est dans le domaine municipal que l'on trouve le plus grand nombre de demandes d'enquête : 98. Dix-huit concernent la Ville de Montréal et trente, les villes de la Communauté urbaine de Montréal, la Communauté urbaine elle-même et la Commission de transport de la Communauté urbaine de Montréal.

À Montréal, on demande surtout des enquêtes sur l'affichage public, que ce soit sur les panneaux de signalisation ou sur divers autres panneaux. Il faut noter que toutes les demandes relatives à l'odonymie ne peuvent présentement être traitées parce que le règlement devant régir cet aspect de l'affichage public n'a pas encore été adopté. Un projet de règlement a toutefois été déposé par la Commission de toponymie du Québec qui a juridiction pour établir les critères de choix et les règles d'écriture à cet égard.

Deux cas ont été rapportés à la Commission sur l'exigence, posée par la Ville de Montréal, de connaître l'anglais pour accéder au poste de préposé au stationnement. Ils ont été transmis à l'Office de la langue française qui a juridiction dans ce domaine.

Enfin, toujours à Montréal, d'autres dérogations ont été signalées dont la correction avait été prévue dans le cadre du programme de francisation que la ville doit réaliser pour décembre 1983.

Quant à la Communauté urbaine de Montréal, elle a fait l'objet de trois enquêtes : deux sur l'utilisation de la langue anglaise, une fois dans sa dénomination et l'autre, sur une contravention. Les deux dérogations ont été corrigées. Le troisième dossier est fort différent. Il s'agit d'un brigadier scolaire qui ne peut s'exprimer en français. Un rapport soumis à la Commission par la C.U.M. allègue que cette personne n'a pas vraiment besoin de connaître la langue française pour effectuer sa tâche, puisqu'elle communique principalement par gestes avec les enfants et que, de plus, elle fournit un service en tous points exemplaires depuis six ans. Mise au courant de la situation et malgré ses 62 ans, cette personne s'est empressée d'accepter l'offre qui lui était faite par la C.U.M. de s'inscrire à un cours de français. La Commission a jugé que ce geste montrait une volonté de corriger la situation, même si la partie requérante s'en est dite fort insatisfaite. Le dossier reste actif.

Pour sa part, la Commission de transport de la communauté urbaine de Montréal a fait l'objet de huit demandes d'enquête, dont sept portaient sur de l'affichage unilingue ou bilingue. Tous ces cas ont été réglés. Le seul dossier encore en traitement porte sur un document unilingue anglais que la C.T.C.U.M. aurait transmis à ses employés (un rapport d'étude effectuée pour son compte par une entreprise privée).

Quarante-sept municipalités ont fait l'objet de 69 demandes d'enquête. Les quatre dérogations les plus souvent rapportées touchent des problèmes d'affichage (qui se règlent, de façon générale, dès que la municipalité est informée de la contravention), des problèmes d'odonymie (sur lesquels la Commission ne peut intervenir tant que le règlement ne sera pas adopté) et des problèmes reliés à l'utilisation de l'informatique et de codes linguistiques dans diverses communications avec les citoyens. Ces problèmes se règlent, là encore, dans la majorité des cas, dès qu'ils sont soumis à l'attention de la municipalité. Enfin, un dernier type de dérogations (formulaires, documents de travail, etc.) sera corrigé au fur et à mesure de l'application des programmes de francisation, négociés avec l'Office de la langue française, qui doivent tous être réalisés avant décembre 1983.

Enfin, des trois dernières demandes d'enquête, deux concernaient la Commission de transport de la communauté urbaine de

Québec (C.T.C.U.Q.) et une, la Commission de transport de la Rive-Sud de Montréal (C.T.R.S.M.).

Organismes scolaires

Deux types d'organismes sont ici regroupés : les organismes scolaires au sens de la Charte de la langue française (commissions scolaires régionales, commissions scolaires, corporations de syndics et Conseil scolaire de l'île de Montréal) et les autres (cégeps, universités et écoles privées) lesquels, sans être astreints à un programme de francisation tel qu'il est prévu pour les organismes de l'Administration, sont soumis aux dispositions générales de la Charte.

Au total, 37 demandes d'enquête ont été soumises à la Commission pour ce secteur. Voici quelques exemples de dossiers traités par la Commission.

Une commission scolaire a dû faire face à trois requêtes à la suite d'une erreur de code linguistique dans l'expédition de lettres de rappel sur le paiement des comptes de taxes scolaires. Les dérogations ont été corrigées.

Une autre commission scolaire fait l'objet d'une enquête de la part de la Commission, sur trois points : des affiches non conformes dans certaines de ses écoles, un problème de communication, en français, dans une cafétéria et un cas de professionnel n'ayant pas de la langue française une connaissance appropriée à l'exercice de sa profession. Ces trois dossiers sont toujours en traitement.

Un problème de communication s'est posé dans une commission scolaire intégrée, desservant une clientèle étudiante majoritairement francophone. Une demande d'enquête a été adressée à la Commission alléguant qu'un cadre supérieur de cette commission scolaire n'avait pas une connaissance suffisante de la langue française. Ce cadre s'est présenté à un examen de français de l'Office de la langue française et l'a réussi.

Une université anglophone est l'objet, pour sa part, de diverses demandes d'enquête à propos de documents unilingues anglais qu'elle adresse à ses étudiants. Ces dossiers sont toujours en traitement.

Enfin, dans une commission scolaire desservant une clientèle étudiante majoritairement francophone, on avait décidé de mettre sur pied une classe maternelle destinée à accueillir en même temps un groupe d'enfants francophones et un groupe d'enfants anglophones. Comme il ne s'agissait pas d'un programme spécial dûment autorisé par le ministère de l'Éducation, ce geste contrevenait aux articles 72 et 79 de la Charte. À la suite de l'intervention de la Commission, les autorités ont scindé le groupe bilingue de façon à offrir le même service, mais à des groupes d'élèves homogènes sur le plan linguistique.

Services de santé et services sociaux

Dans le secteur de la santé et des services sociaux, la Commission a dû ouvrir 41 nouveaux dossiers. On peut déceler deux types de problèmes, selon qu'il s'agit d'institutions francophones ou d'institutions anglophones.

Dans les institutions de santé francophones, les demandes d'enquête portent généralement sur des formulaires, des inscriptions ou des modes d'emploi unilingues anglais. Il semble, d'après les réactions des autorités concernées, que le cas des formulaires ou documents unilingues serait le fait de documents ayant échappé à la vigilance des responsables. Dès qu'elles sont signalées, ces dérogations sont corrigées.

Quant au problème des inscriptions et des modes d'emploi unilingues, il serait imputable aux fournisseurs qui ne respectent pas les exigences de la Charte plutôt qu'aux institutions elles-mêmes qui, dans le cadre de leur programme de francisation, font des pressions sur les fournisseurs.

Les problèmes de francisation dans les institutions anglophones sont évidemment plus nombreux et les demandes d'enquête portent sur un plus grand nombre de situations. Celles qui sont le plus fréquemment signalées à la Commission sont des situations de communication entre francophones et anglophones, au sein d'une même institution et dans les relations de cette institution avec sa clientèle.

On note aussi de nombreux cas d'affichage dérogatoire, de documents de toutes sortes non conformes et des problèmes de dénomination. Toutefois, les dossiers relatifs à ce type de problèmes sont généralement réglés dès que les dérogations sont signalées aux institutions.

Le règlement des conflits est différent lorsqu'il s'agit de dossiers traitant de relations interpersonnelles. Mais là encore, les institutions hospitalières apportent généralement une bonne collaboration à la solution des problèmes soulevés par les requérants. Il reste qu'il faut plus de temps pour régler le cas, par exemple, d'un chef d'équipe unilingue anglophone, qu'il n'en faut pour apporter une correction à un document.

La Commission de surveillance est toutefois consciente du fait qu'un bon nombre de demandes d'enquête ne lui sont jamais acheminées par crainte de représailles. En effet, l'obligation qui est faite aux requérants de signaler par écrit les dérogations à la Charte et de fournir leur identité retient souvent des patients ou des employés de s'adresser à la Commission pour faire corriger ces situations dérogatoires, même si la Charte garantit la confidentialité de leur identité. De ce fait, il est permis à la Commission de croire que les données fournies ci-dessus ne sont qu'un indice des problèmes et ne reflètent pas la situation réelle qui prévaut dans les institutions anglophones.

Entreprises d'utilité publique

La Charte définit les entreprises d'utilité publique comme étant des entreprises de communication (téléphone, télégraphe, etc.), de transport (avion, autobus, bateau, etc.) et de distribution ou de vente de gaz, d'eau ou d'électricité. La Commission de surveillance a reçu, au cours de l'exercice, 20 demandes d'enquête relativement à ce secteur.

De ce nombre, 11 demandes impliquaient une seule entreprise, la compagnie Bell Canada. Les problèmes soulevés sont surtout reliés à des situations de communication orale ou écrite entre l'entreprise et sa clientèle. On note aussi deux cas de communications internes, soumis par deux groupes d'employés.

Le comité de francisation de l'entreprise a été mis au courant de la difficulté relative à chacun de ces dossiers.

Ordres professionnels

Soixante-deux requêtes ont été adressées à la Commission concernant des membres d'ordres professionnels. La Charte oblige ces personnes à faire en sorte que leurs services soient disponibles en français et à rédiger dans cette langue les avis, communications et imprimés destinés au public. Elles sont également soumises aux règles générales applicables aux raisons sociales et à l'affichage public.

Trente des 49 dossiers portant sur les raisons sociales et l'affichage public étaient déjà réglés au 31 mars 1982.

Quant au problème souvent soulevé de la langue des communications (la langue des services) et de celle des documents offerts au public, neuf cas ont été signalés à la Commission dont quatre ont été réglés.

Deux demandes ont été jugées irrecevables parce qu'elles portaient sur des pièces de procédure. Le chapitre sur la langue de la législation et de la justice ayant été déclaré anticonstitutionnel, la Commission ne pouvait intervenir.

Enfin un dernier dossier, toujours en traitement, porte sur l'étiquetage d'un produit vendu par un audioprothésiste.

Tableau IV
Répartition des demandes d'enquête selon la profession du présumé contrevenant et l'objet de la dérogation

Profession	Raison sociale et affichage public	Services et documents	Pièces de procédure	Étiquetage	Total
Pharmacien	16	3			**19**
Médecin	5	3			**8**
Dentiste	5	2			**7**
Notaire	6	1			**7**
Avocat	4		2		**6**
Audioprothésiste	2	1		1	**4**
Comptable	3				**3**
Opticien	2				**2**
Optométriste	2				**2**
Chiropraticien	2				**2**
Podiatre	1				**1**
Vétérinaire	1				**1**
Total	**49**	**10**	**2**	**1**	**62**

Regroupements sectoriels

Les actions sectorielles entreprises au cours de l'exercice 1981-1982 ont touché deux domaines particuliers : celui des produits cachers et celui des jouets.

Produits cachers

À partir d'un certain nombre de cas soumis à la Commission relativement à l'étiquetage des produits cachers, notamment ceux importés des États-Unis, la Commission a décidé d'agir sur tout le secteur plutôt que sur les seuls cas soumis à son attention.

Ainsi, avec la collaboration de la Ligue pour les droits de l'homme du B'nai B'rith (région de l'Est) et du Congrès juif canadien (région du Québec), la Commission a-t-elle pu obtenir la liste de tous les produits cachers vendus sur le marché québécois et déterminer ceux pour lesquels une correction s'imposait en matière d'étiquetage.

Elle a alors entrepris avec ces organismes et les importateurs une négociation qui a conduit à une entente agréée par toutes les parties, prévoyant la francisation progressive des étiquettes dérogatoires. Toute cette négociation s'est déroulée dans un climat de bonne entente et de respect

mutuel, la Commission reconnaissant l'importance de ces produits pour la communauté juive, alors que cette dernière reconnaissait l'importance de l'utilisation de la langue française au Québec.

Jouets

L'action de la Commission avait pour but de vérifier que les inscriptions relatives aux jouets mis sur le marché, particulièrement à l'occasion des Fêtes, respectaient les exigences de la Charte

Cette action a été entreprise à la suite d'une demande d'enquête formulée par l'Association des consommateurs du Québec. Elle s'est déroulée au mois de novembre 1981. Les inspecteurs de la Commission ont alors visité les rayons de jouets de sept grands magasins de Montréal. Dans 95% des cas, les fabricants avaient respecté les exigences de la Charte de la langue française. Toutefois, la Commission a dû intervenir dans le cas de 81 jouets de toutes sortes qui étaient en vente, mais dont les inscriptions étaient unilingues anglaises. Avertis de cet état de choses, les responsables se sont empressés d'agir conformément à l'article 51 de la Charte, allant jusqu'à retirer les articles n'ayant pu recevoir en temps opportun une traduction française appropriée.

La Commission entend maintenir sa vigilance dans ce domaine et prévoit une intervention semblable pour le prochain exercice.

Regroupements géographiques

C'est en janvier 1982, devant la quantité des demandes d'enquête relatives à l'affichage public et à la publicité commerciale, que la Commission de surveillance a décidé de planifier géographiquement son action. Elle était ainsi mieux en mesure d'évaluer, selon la quantité de requêtes touchant un même secteur géographique, l'urgence des actions à entreprendre.

Le principal objectif visé par ces actions d'ensemble est de s'assurer que tout un secteur donné reçoit le même traitement. Ainsi, un commerçant ne peut s'appuyer sur le fait que ses voisins ne respectent pas la loi pour se donner bonne conscience de la violer à son tour. Tous sont traités de la même façon, au même moment, et aucun ne peut crier à la discrimination.

Deux expériences de ce genre avaient été tentées au cours de l'exercice précédent et avaient mené à des résultats fort intéressants.

Du mois de janvier au mois de mars 1982, 20 actions ont été entreprises dans la région de Montréal et sept l'ont été à l'extérieur de Montréal (Buckingham, Mont-Laurier, Hull, Sherbrooke, Québec, Shawinigan — Grand-Mère et Aylmer).

À Montréal, de telles actions se sont déroulées dans les endroits suivants: Centre, Centre-Ouest, rues Saint-Laurent, Laurier, Bernard, Van Horne, du Parc, Saint-Viateur, Wellington, Queen Mary et quelques autres, de même qu'à la Place Ville-Marie; et dans l'agglomération montréalaise, à Côte Saint-Luc, Lachine, LaSalle, Mont-Royal et Saint-Léonard.

Voici trois cas qui illustrent de manière éloquente le succès de ces actions géographiques.

Boulevard Sainte-Anne

Après une inspection effectuée par les inspecteurs de la Commission sur le boulevard Sainte-Anne dans la région de Québec, depuis l'intersection du boulevard de

la Canardière à Beauport jusqu'à celle de la route du Mont Sainte-Anne, 87 dossiers ont été ouverts.

Le commissaire-enquêteur chargé des dossiers a alors fait parvenir à chacun des présumés contrevenants une lettre lui signifiant la ou les dérogations le concernant.

Une deuxième inspection, quatre mois plus tard, a permis au commissaire-enquêteur de fermer 55 dossiers (63,2%) parce que les dérogations avaient été corrigées.

Une lettre de rappel et l'intervention des inspecteurs ont conduit à la fermeture de 27 autres dossiers. Les cinq derniers l'auront été après une troisième et dernière intervention. Dans aucun des cas il n'a été nécessaire de recourir à la signification d'une mise en demeure, comme le permet la Charte, pour obtenir la normalisation de l'affichage sur cette importante voie touristique du Québec.

Saint-Léonard

Dans cette ville, la Commission a conduit 116 enquêtes sur de présumées contraventions à la Charte.

La démarche de la Commission, dans ce cas, est la même que celle retenue dans le cas du boulevard Sainte-Anne : lettre au présumé contrevenant, inspection, lettre de rappel et intervention de l'inspecteur.

Au 31 mars, soit environ un mois après le début de l'opération et après une seule lettre de la part du commissaire-enquêteur, 63 dossiers, soit 54,3%, étaient fermés.

Sherbrooke

À Sherbrooke, la Commission a concentré son action sur les deux principales rues commerciales de la ville : la rue King et la rue Wellington. Voici la situation au 31 mars 1982, cinq mois après le début de l'opération.

Sur 74 dossiers, 45 (60,8%) ont été réglés. Quant au reste, 12 commerçants (16,2%) ont demandé un délai qui leur a été accordé pour effectuer les corrections requises; 17 commerçants (23%) viennent de recevoir un deuxième avis du commissaire-enquêteur. Une nouvelle inspection sera effectuée au cours du mois de juin.

Qualité de la langue

La vigilance des citoyens demeure à peu près constante en cette matière de la qualité de la langue puisque les demandes d'enquête sont passées de 128 à 131 au cours du présent exercice.

Aux termes du préambule de la Charte de la langue française, «L'Assemblée nationale reconnaît la volonté des Québécois d'assurer la qualité et le rayonnement de la langue française».

C'est en vertu de cette volonté de faire respecter la qualité de la langue que la Commission intervient dans les cas d'incorrections graves. Elle le fait dans les limites conformes au bon usage.

À titre d'illustration, voici deux exemples d'intervention à propos de la mauvaise qualité du français : dans l'un, la Commission emploie la persuasion; dans l'autre, la coercition.

Un catalogue d'articles de plomberie a fait l'objet d'une demande d'enquête. L'examen a révélé que beaucoup de termes et expressions techniques étaient impropres. L'Office de la langue française a apporté l'assistance terminologique requise et l'entreprise a alors décidé, de son plein gré, de réimprimer son catalogue dont elle est maintenant fière.

Les inscriptions portées sur le contenant d'une bombe aérosol dégivrante déformaient le message d'une telle manière qu'il était incompréhensible. Le fabricant dut les remanier dans un délai raisonnable. Il s'empressa de le faire.

La Commission de surveillance de la langue française est heureuse de constater qu'en règle générale on s'efforce de donner à une langue bien née sa pleine valeur. On comprend mieux les dangers de la traduction littérale, on recourt plus volontiers à des traducteurs compétents ou, mieux encore, on conçoit et rédige d'emblée en français. Ainsi chacun y trouve son compte puisque le message porte, et la conformité avec l'esprit et la lettre de la Charte vient de surcroît.

Mais ce domaine de la traduction recèle quelquefois des surprises. Ainsi, un fabricant américain d'articles de chasse qui avait confié à une personne, «with an University Degree in French», la traduction des instructions sur l'utilisation de ses appeaux, a fait l'objet d'une plainte. Voici les instructions que devait suivre le chasseur ou l'observateur d'orignaux qui désirait voir surgir devant lui l'animal.

Prenez une respiration extrême	Au lieu de	Aspirez vivement.
Sonnez dans l'appel.	Au lieu de	Soufflez (tout simplement).
Si vous appelez plus souvent un taureau fou deviendra suspect et disparaîtra dans les bois.	Au lieu de	Si vous répétez trop le mugissement, même le mâle en rut le plus combatif deviendra méfiant et s'éloignera en s'enfonçant dans les bois.
Utiliser votre coffre appeler, et avez beaucoup de la douleur dans votre voix.	Au lieu de	Employez le sifflement prolongé et plaintif.
Si de la condensation de votre respiration affecte le tone d'appel sonnez l'humidité excès de réseau.	Au lieu de	Si la condensation provenant de votre haleine affecte la sonorisation et le bruitage, asséchez en soufflant dans l'anche.

Après que la Commission eut souligné le côté farfelu de la traduction à l'entreprise, celle-ci, qui tenait à sa clientèle de chasseurs québécois, s'est empressée de recourir à un traducteur compétent qui ne tarda pas à produire un texte tout à fait conforme au génie de la langue française.

Les inspections (1)

Six inspecteurs sont chargés d'exécuter les mandats d'inspection assignés par les commissaires-enquêteurs. Cette tâche consiste généralement à vérifier les faits rapportés dans les demandes d'enquête et à constater les corrections exigées par les commissaires-enquêteurs.

Au cours de l'année 1981-1982, les inspecteurs ont rempli 3754 mandats d'inspection, dont 1895 à Montréal et 723 à l'extérieur de la région métropolitaine. Les 1136 autres mandats l'ont été dans le cadre de projets spéciaux(2), c'est-à-dire dans le cadre des regroupements sectoriels ou géographiques.

Le chiffre de 3754 mandats représente une moyenne de plus de 625 par inspecteur.

Par la nature de leur travail, les inspecteurs sont les premiers interlocuteurs de la Commission auprès des présumés contrevenants avec qui ils sont en contact direct; les commissaires-enquêteurs intervenant, de façon générale, par correspondance.

Les inspecteurs de la Commission de surveillance ont reçu des directives précises quant au comportement à adopter lorsqu'ils se présentent dans un établissement pour y faire une inspection.

Ils sont tenus de s'identifier, de ne traiter qu'avec une personne en autorité, de l'informer de la contravention reprochée, de lui expliquer les exigences de la Charte et, au besoin, de lui suggérer les corrections à apporter de façon à l'aider à se conformer à la Charte dans les meilleures conditions.

On demande aux inspecteurs de s'adresser en français à leurs interlocuteurs, mais d'utiliser également l'anglais s'ils estiment que les circonstances le justifient. On leur recommande aussi de ne pas insister outre mesure et même de se retirer si l'interlocuteur s'oppose de façon non équivoque à l'inspection. Ils doivent se comporter avec dignité et fermeté.

Comme on peut le constater, la Commission accorde une attention toute spéciale à cet aspect de sa tâche, afin d'humaniser le plus possible la relation entre ses interlocuteurs et les inspecteurs. Cette attitude comporte évidemment des risques, mais la Commission assume ces risques pour garantir la qualité de ses relations.

Signalons en terminant que les inspecteurs, en travaillant sur le terrain, sont en mesure de fournir à la Commission une rétroinformation utile à son action.

Les communications

Par son Service des communications, la Commission de surveillance est à l'écoute des citoyens et à leur service. C'est en effet au Service des communications que s'adresse toute personne qui désire se renseigner sur l'application de la Charte ou les services offerts par la Commission. C'est là également qu'elle peut trouver aide et assistance pour la rédaction d'une demande d'enquête.

(1) Ce que nous présentons ici comme étant une direction de l'inspection n'existe en réalité, comme entité distincte, que depuis quelques mois. La situation décrite ci-dessus correspond à celle qui prévalait au moment où l'équipe des inspecteurs était reliée administrativement au groupe des commissaires-enquêteurs. Il est à prévoir que des modifications seront apportées au cours de l'année 1982-1983 aux tâches, aux priorités et au mode d'opération des inspecteurs.

(2) Les données concernant les projets spéciaux n'ont été compilées, séparément, que depuis janvier 1982.

Au cours de l'année 1981-1982, le Service a répondu par téléphone, par écrit ou par suite d'une visite à plus de 2475 demandes d'information ou d'assistance. Ce chiffre représente une moyenne quotidienne de dix demandes et constitue une augmentation de 6,9% par rapport à l'exercice précédent.

Le Service a aussi entretenu des relations très étroites avec les médias d'information; il a reçu une vingtaine de journalistes. Ceux-ci constituent des interlocuteurs privilégiés de la Commission, car ils peuvent établir un lien précieux entre elle et la population pour informer cette dernière de l'évolution du dossier linguistique au Québec. On ne peut ignorer, non plus, le rôle très important que les médias peuvent jouer dans le règlement de certains dossiers: alerter l'opinion publique peut s'avérer un puissant moyen d'obtenir des corrections qui, autrement, ne seraient jamais apportées.

Tableau V
Répartition mensuelle des appels et requêtes

Mois	Appels téléphoniques	Requêtes*	Total
Avril 1981	162	16	**178**
Mai 1981	145	21	**166**
Juin 1981	208	15	**223**
Juillet 1981	156	5	**161**
Août 1981	220	31	**251**
Septembre 1981	272	30	**302**
Octobre 1981	203	19	**222**
Novembre 1981	197	11	**208**
Décembre 1981	151	19	**170**
Janvier 1982	160	9	**169**
Février 1982	179	21	**200**
Mars 1982	202	23	**225**
Total	**2255**	**220**	**2475**

* Requêtes, assistance, entrevues et correspondance

Le contentieux

Deux avocats agissent comme conseillers juridiques auprès de la Commission, et l'un d'eux est aussi secrétaire de la Commission.

Le rôle du contentieux se concentre sur deux fonctions principales. Il fournit au personnel de la Commission les avis juridiques nécessaires à l'accomplissement de ses tâches, sur les problèmes d'ordre juridique que soulève l'application de la Charte. Il le conseille sur toutes questions de droit se rapportant à la mission de la Commission, aux demandes d'enquête et à la conduite des enquêtes; enfin, il assiste les commissaires-enquêteurs dans l'interrogatoire des témoins.

Parallèlement à ces activités, le personnel du contentieux voit à la mise à jour et à la codification des lois et des règlements, de la jurisprudence, de la doctrine et de tous les documents officiels concernant la politique linguistique du Québec.

Au cours de l'année 1981-1982, le contentieux a rédigé et acheminé 23 mises en demeure formelles à autant de contrevenants et a transmis huit dossiers d'enquête au bureau du procureur général.

Voici, pour chacun des dossiers transmis, le nom des présumés contrevenants et les dérogations à la Charte:

1. Fairway Construction Inc. de Montréal —et— Eleaizer Gelber de Hampstead — article 58 de la Charte (affichage public et publicité commerciale non conformes);
2. Miguel Trani et Pasquale Caucci de Ville Saint-Laurent («Comptoir Repas Stan enr.») — article 58 et 69 de la

Charte (affichage public, publicité commerciale et raison sociale non conformes);

3. Associated Films and Audio-Visual Co. Ltd. de Ville Mont-Royal —et— Ben Etinson, faisant des affaires à la même adresse et sous la raison sociale "Associated Film Services Regd." — articles 58, 65 et 69 de la Charte (affichage public, publicité commerciale et raison sociale non conformes);

4. Docteur J. Carl Sutton Jr de Montréal — article 30 de la Charte (services offerts par les membres des ordres professionnels — exigence de frais de traduction pour fournir un rapport médical en français);

5. Michel Kushnerenko de Westmount ("New Westmount Shoe Repair" et "Westmount Shoe and Luggage") — articles 58, 65, 66 et 69 de la Charte (affichage public, publicité commerciale et raison sociale non conformes);

6. Les moteurs Corry inc. de Lac Brôme — articles 58 et 69 de la Charte (affichage public, publicité commerciale et raison sociale non conformes);

7. Poulin's Gift and China Shop Ltd. de Montréal — articles 58, 65, 66 et 69 de la Charte (affichage public, publicité commerciale et raison sociale non conformes);

8. Albert Laforge de Dégelis, Témiscouata («Motel Riverside») — article 58 de la Charte (affichage public et publicité commerciale non conformes).

Durant la même période, une poursuite pénale a été intentée par le bureau du procureur général; ce sont MM. Miguel Trani et Pasquale Caucci de Ville Saint-Laurent (Comptoir Repas Stan enr.) qui en ont fait l'objet.

Il y a eu, au cours de l'année, une condamnation pénale d'un Juge de Paix de la Cour des Sessions de la Paix de Montréal à l'endroit de la compagnie Benaby Realties Ltd. de Montréal qui a été condamnée, le 22 avril 1981, à deux amendes de 50 $ chacune pour contravention à l'article 58 de la Charte traitant de l'affichage public. La compagnie avait plaidé coupable.

Enfin, une poursuite a été retirée de la part du bureau du procureur général; il s'agissait de la poursuite intentée contre «Entreposage Fleur de Lys limitée» de Ville Saint-Pierre. Le contrevenant avait corrigé l'affiche dérogatoire à l'article 58 de la Charte avant le prononcé du jugement.

L'administration

Le Service de l'administration de la Commission est principalement responsable

- de l'accueil (réception et service téléphonique);
- de la gestion des dossiers (ouverture, tri et distribution du courrier, ouverture et classement des dossiers de demandes d'enquête et production de statistiques);
- du personnel (gestion du temps);
- de l'approvisionnement (gestion des fournitures de bureau);
- du budget (gestion des finances).

Le Service reçoit quotidiennement une cinquantaine de lettres et de colis. Il gère présentement plus de 12 000 dossiers.

Au 31 mars 1982, la Commission de surveillance disposait de 34 postes d'employés permanents et de cinq postes d'employés occasionnels. Cinq des postes d'employés permanents étaient vacants à cette date.

Tableau VI
Effectif au 31 mars 1982

	Postes autorisés	Postes occupés	Postes vacants
Cadre supérieur	1	1	
Administrateurs	2	1	1
Professionnels	12	10	2
Agents de maîtrise	2	2	
Techniciens	7	7	
Employés de bureau	10	8	2
Employés occasionnels	5	5	
Total	**39**	**34**	**5**

Tableau VII
Budget 1981-1982

Le budget total de la Commission pour l'année 1981-1982 était de 1 240 300 $; 1 234 300 $ avaient été alloués pour le fonctionnement et 6 000 $, pour le matériel et l'équipement. Le tableau VII donne la ventilation de ces montants.

Super catégories	Catégories	Détails	Montants alloués	Montants déboursés	Total
01		Fonctionnement			
	1	Traitements	1 032 400	950 083,18	
	2	Autres rémunérations (employés occasionnels)	125 400	92 435,66	
	3	Transport et communication	36 000	42 919,04	
	4	Services professionnels, administratifs et autres	15 500	15 122,25	
	5	Entretien et réparation	500	385,93	
	6	Loyer	13 500	8 814,15	
	7	Fournitures et approvisionnements	10 000	8 206,65	
	11	Autres dépenses	1 000	343,40	
			1 234 300	**1 118 310,26**	**1 118 310,26**
02		Capital			
	8	Matériel et équipement	**6 000**	**1 915,97**	**1 915,97**
					1 120 226,23
		Montants inutilisés : 120 073,77			

Chapitre III

Conclusion et orientations

La Commission de surveillance de la langue française a le sentiment d'avoir bien accompli sa tâche au cours de l'exercice. Elle n'a toutefois pas l'intention de se reposer sur ses lauriers.

Sur le plan de la gestion interne, la Commission devra terminer l'implantation de sa nouvelle structure et combler, de façon permanente, le poste de directeur des enquêtes, présentement détenu par un directeur intérimaire.

Elle terminera également, dans le cadre de la restructuration, l'étude entreprise sur l'opportunité d'informatiser la gestion des dossiers. Le but visé par cette étude est de voir si un tel instrument permettrait une meilleure utilisation des ressources humaines et financières, de même qu'une amélioration du fonctionnement de l'organisme.

En ce qui concerne les demandes d'enquête, la Commission a l'intention de se préoccuper particulièrement de la protection des droits des consommateurs, de la protection des droits des travailleurs et de la francisation de l'affichage public.

La Commission travaillera à corriger les dérogations signalées par les citoyens, par secteur d'activité économique, et à la source même des infractions, c'est-à-dire chez les fabricants. Cette façon de fonctionner entraînera une éventuelle baisse des demandes d'enquête, du moins dans les secteurs d'activité où le taux d'infractions est plus élevé.

Il en sera de même pour les demandes d'enquête concernant l'affichage public qui seront regroupées géographiquement. Cette façon de faire apportera non seulement une plus grande efficacité, mais évitera la discrimination.

La Commission traitera toujours de façon prioritaire les cas soumis à son attention par les travailleurs québécois, notamment les cas de congédiement, de mise à pied, de déplacement et de rétrogradation.

Mais la Commission veut élargir son champ d'action dans le domaine du travail et prendre l'initiative d'enquêtes sur les lieux du travail afin de s'assurer que les dispositions de la Charte sont bien respectées surtout en ce qui a trait à la langue des communications entre employeurs et employés, de même qu'entre les associations de salariés et leurs membres.

Enfin, la Commission entend utiliser de plus en plus son Service des communications pour sensibiliser les Québécois à des situations qu'elle juge parfois sans issue ou qui, autrement, ne seraient jamais corrigées.

Il s'agira, en somme, pour la Commission, de poursuivre l'entreprise de francisation amorcée il y a plus de cinq ans, dans le même esprit d'équité pour les entreprises et de respect des citoyens de langue française. Avec la collaboration de tous, la Commission espère accomplir sa mission à la satisfaction générale.